

ABSTRAK

Dewasa ini dengan semakin ketatnya persaingan di bidang bisnis apapun, maka dengan hal ini menuntut setiap badan usaha untuk bisa menggunakan cara yang tepat untuk tetap eksis dalam bidang usahanya. Selain harga yang bersaing maka badan usaha juga dituntut untuk bisa meningkatkan kualitas layanannya, karena seperti yang kita tahu konsumen itu tidak hanya menginginkan harga yang murah tetapi juga kualitas yang bagus. Dalam menjalankan suatu organisasi maka ada dua macam elemen penting yang harus dimiliki yaitu modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam suatu badan usaha dalam hal ini adalah karyawan yang merupakan investasi badan usaha yang paling penting dan vital, sehingga pihak manajemen badan usaha harus dapat menemukan suatu cara bagaimana untuk dapat meningkatkan perilaku karyawan untuk bisa mengikuti keinginan badan usaha.

Pengendalian perilaku karyawan dilakukan melalui adanya sistem pengendalian manajemen. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu alat pengendalian yang digunakan untuk mengendalikan karyawan adalah *action control*. *Action control* memastikan bahwa semua suatu tindakan dilakukan dengan semestinya atau sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh badan usaha. Alat pengendalian ini berfungsi untuk mengendalikan tindakan karyawan sehingga mereka memberikan layanan dengan maksimal untuk kepuasan pelanggan. Tujuan dari studi ini adalah mengetahui peranan dari *action control* untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pada badan usaha "X".